

旅游行业技术等级
培训考核系列教材

PROFESSIONAL
KNOWLEDGE
FOR THREE-STAR HOTELS

三星级饭店 业务知识

浙江省旅游局人事教育处 编



浙江人民出版社

旅游行业技术等级培训考核系列教材

编辑委员会

主 任：纪根立

副 主 任：张志顺 姚升厚

委 员：邹益民 许文华 李静昊 江巧第 鲁兰洲
刘向荣 陈 鹰 曾子敬 胡国平 蔡小华
李 颖 徐宏岗 阮裕仁 许 澎 王建平
王昆欣 祝 亚 杨益华 葛计水

本书主编：杨富荣

撰 稿 人：杨富荣 沈建龙 吴军卫

序 言

现代旅游的重要标志是旅游活动的大众化、国际化和系统化。自 20 世纪中叶以来,世界旅游业以前所未有的规模向前发展,并逐渐成为全球最大的产业。中国所处的东亚及太平洋地区不仅是世界经济热点,而且也是国际旅游业发展的热点。据世界旅游组织预测,到 2020 年,中国将成为世界排名第一的旅游目的地,年接待游客将达 1.3 亿人次,同时,中国又将是世界第 4 大旅游客源地,年出境游客将上升到 1 亿人次。1999 年中国接待入境旅游者已超过 7200 万人次,国内旅游收入达 2830 亿元人民币,比 1998 年增长 18.4%。旅游业高速发展的新形势对旅游从业人员的素质提出了越来越高的要求。

党和国家在发展旅游基础教育和旅游高等教育的同时,十分重视发展旅游职业技术教育,对已经走上生产或工作岗位的从业人员进行适应性教育培训,以提高他们的业务素质,从而达到提高服务质量、工作效率和经济效益的目的。多年来,我局注重旅游从业人员的上岗培训,积极开展饭店员工的技术等级培训,逐步做到全员“持证上岗”。我省旅游企业和旅游从业人员的素质在不断地提高,并有力地推动了我省旅游事业的发展。

我十分欣喜地看到,由我局人事教育处组织牵头,浙江旅游职业学院老师悉心编写的这一套实用性很强的饭店员工培训教材今天终于与大家见面了。这套教材是多年实践的总结,是旅游实践与理论结合的产物。特别值得一提的是,这套教材独辟蹊径,与星

级饭店评定这一国家标准相结合,为我国旅游饭店从业人员规范化、科学化的培训开创了一条新路。希望我省饭店从业人员能通过学习这套教材,不断提高自身业务水平和理论水平。愿辛勤的汗水,浇灌出美丽的花朵,为我们的旅游事业增光添彩。

浙江省旅游局局长 纪根立

2000年9月20日

前 言

现代旅游饭店不仅为旅游者提供住宿和餐饮服务,而且向综合服务方向发展,为游客提供文化娱乐、体育健身和购买物品的场所和服务。饭店服务水平可以说标志着一个国家、一个地区旅游业发展的水平。为进一步提高饭店服务人员,特别是旅游饭店服务人员的业务水平,我们组织浙江旅游职业学院的教师编写了这套“旅游行业技术等级培训考核系列教材”,其中包括《饭店服务基础知识》、《星级饭店实用英语》、《一、二星级饭店业务知识》、《三星级饭店业务知识》、《四、五星级饭店业务知识》等五本教材。

我国饭店业的发展,既需要理论的指导,也需要对实践经验进行总结。基于此,编者在把握我国和国际旅游职业培训发展趋势的同时,总结了饭店服务的基本经验,对旅游饭店服务的程序、方法和质量保证等各方面进行了较系统的阐述。并且将在全国范围实施的《旅游涉外饭店星级的划分及评定》的国家标准与饭店员工技术等级培训考核相结合,努力贯彻教学和培训的科学性、实用性、先进性原则。这套教材是旅游饭店服务人员上岗和等级培训的指定教材,也可作为旅游职业学校教学的参考用书。

《三星级饭店业务知识》一书由杨富荣主编。参加本书编写的有杨富荣(第二部分全部及第一部分的第六章)、沈建龙(第三部分全部)和吴军卫(第一部分的第一、二、三、四、五、七章)。参加书稿审定的有许文娟、许建、宋宏强、朱晓霞、杜觉祥、王玲、邵世骏、祝一鸣、江心浩、陈爱桃。

愿本书能起到它应有的一点作用,也敬请读者批评、指正。

浙江省旅游局人事教育处

2000 年 9 月 29 日

三星级饭店前厅服务人员考核说明

等级	工 种	理论考试内容	操作 考试内容	口试内容
初 级 工	前厅 接待员	第一章 前厅概述 第二章 客房预订服务 第四章 接待服务	内宾散客 入住登记	接待疑难 问题问答
	商务中 心文员	第一章 前厅概述 第五章 总机与商务中心服务	中文打字 300 字符/5 分钟 为及格	—
	行李员	第一章 前厅概述 第三章 大厅服务	内宾散客行 李服务程序	大厅服务 疑难问题 问答
中 级 工	前厅 接待员	第三章 大厅服务 第五章 总机与商务中心服务	外宾散客 入住登记	前厅疑难 问题问答
	商务中 心文员	第二章 客房预订服务 第三章 大厅服务 第四章 接待服务	中文打字 400 字符/5 分钟 为及格	前厅疑难 问题问答
	行李员	第二章 客房预订服务 第四章 接待服务 第五章 总机与商务中心服务	外宾散客行 李服务程序	前厅疑难 问题问答
高 级 工	前厅 接待员	第六章 前厅管理基础知识 第七章 投诉及案例处理	—	前厅疑难 问题问答
	商务中 心文员	第六章 前厅管理基础知识 第七章 投诉及案例处理	英文打字 200 words/5 分钟 为及格	前厅疑难 问题问答
	行李员	第六章 前厅管理基础知识 第七章 投诉及案例处理	—	前厅疑难 问题问答

备注:

一、关于工种的说明:

1. 前厅接待员含订房员、问讯员、前厅收银员等工种。

2. 商务中心文员含前厅部办公室文员等工种。

3. 前厅行李员含迎宾员、驻机场代表等工种。

二、关于考试配分的说明：

1. 前厅接待员：初级工理论考试占 30%，操作考试占 50%，口试占 20%；中级工理论考试占 50%，操作考试占 30%，口试占 20%；高级工理论考试占 60%，口试占 40%。

2. 商务中心文员：初级工理论考试占 30%，操作考试占 70%；中级工理论考试占 30%，操作考试占 50%，口试占 20%；高级工理论考试占 30%，操作考试占 50%，口试占 20%。

3. 前厅行李员：初级工理论考试占 30%，操作考试占 50%，口试占 20%；中级工理论考试占 50%，操作考试占 30%，口试占 20%；高级工理论考试占 60%，口试占 40%。

三星级饭店客房服务人员考核说明

等级	工 种	理论考试内容	操作考试内容
初 级 工	客房服务员	第一章 客房概述 第二章 客房安全工作 第三章 客房清扫服务	走客房清扫 夜床服务
	公共区域服务员	第一章 客房概述 第二章 客房安全工作 第六章 公共区域清洁保养工作	除尘 地面除渍
	洗衣场服务员	第一章 客房概述 第二章 客房安全工作 第八章 洗衣房基础知识	衣物收发 衣物除渍 湿洗

续表

等级	工 种	理论考试内容	操作考试内容
中 级 工	客房服务员	第四章 客房对客服务 第五章 常用清洁剂与清洁器具 第六章 公共区域清洁保养工作 第八章 洗衣房基础知识	走客房清扫 夜床服务 贵宾房布置
	公共区域服务员	第三章 客房清扫服务 第四章 客房对客服务 第五章 常用清洁剂与清洁器具 第七章 公共区域清洁保养技术 第八章 洗衣房基础知识	地面除渍 地面洗涤
	洗衣场服务员	第三章 客房清扫服务 第四章 客房对客服务 第五章 常用清洁剂与清洁器具 第六章 公共区域清洁保养工作 第九章 洗衣场洗涤技术	湿洗 干洗
高 级 工	客房服务员	第七章 公共区域清洁保养技术 第九章 洗衣场洗涤技术 第十章 客房管理基础知识 第十一章 客房常见案例与分析	夜床服务 贵宾房布置 地毯除渍 口试
	公共区域服务员	第九章 洗衣场洗涤技术 第十章 客房管理基础知识 第十一章 客房常见案例与分析	地面除渍 地面洗涤 插花 口试
	洗衣场服务员	第七章 公共区域清洁保养技术 第十章 客房管理基础知识 第十一章 客房常见案例与分析	干洗 熨烫 口试

备注:

1. 客房服务员含客房清扫员、楼层服务员、客房中心服务员、仓库保管员等工种。

2. 公共区域服务员含公共区域清扫员、公共区域洗涤工、园艺工等工

种。

3. 洗衣场服务员含布草房服务员、客衣服务员、洗涤熨烫工等工种。
4. 理论考试占 50%，操作考试占 50%。

三星级饭店餐饮服务员考核说明

等 级	理论考试内容	操作考试内容
初级工	第一章 餐饮概述 第二章 餐厅服务技能 第三章 中餐厅服务	中餐宴会摆台 餐巾折花 斟酒
中级工	第二章 餐厅服务技能 第四章 咖啡厅服务 第五章 宴会及其他服务 第六章 酒吧服务与酒水知识	中餐宴会摆台 餐巾折花 斟酒、分菜 西式早餐摆台
高级工	第二章 餐厅服务技能 第七章 餐厅管理基础知识 第八章 餐厅常见案例及分析	中餐宴会摆台 斟酒、分菜 西式正餐摆台 口试

备注：

1. 餐饮服务员含餐厅迎领员、传菜员、酒水员、收银员等工种。
2. 理论考试占 50%，操作考试占 50%。

目 录

第一部分 前厅服务

第一章 前厅概述	(1)
第一节 前厅基础知识	(1)
第二节 前厅服务人员素质要求	(5)
第三节 前厅服务要求	(8)
第二章 客房预订服务	(12)
第一节 基础知识	(12)
第二节 客房预订服务程序	(16)
第三节 客房预订的控制	(26)
第三章 大厅服务	(33)
第一节 应接服务	(33)
第二节 行李服务	(35)
第三节 大堂副理	(42)
第四章 接待服务	(45)
第一节 接待服务概述	(45)
第二节 入住登记	(45)
第三节 接待处的日常服务	(50)
第四节 退房服务	(62)
第五节 前厅收款服务	(63)
第五章 总机与商务中心服务	(68)

第一节 总机服务	(68)
第二节 商务中心服务	(70)
第六章 前厅管理基础知识	(76)
第一节 前厅管理的目标与要求	(76)
第二节 前厅管理的内容	(77)
第七章 投诉及案例处理	(82)
第一节 投诉处理	(82)
第二节 典型案例及其处理	(83)

第二部分 客房服务

第一章 客房概述	(88)
第一节 客房部的地位和作用	(88)
第二节 客房部的组织机构与岗位职责	(89)
第三节 客房服务人员的素质要求	(94)
第四节 星级标准对客房的要求	(95)
第二章 客房安全工作	(104)
第一节 消防安全	(104)
第二节 财物安全	(109)
第三节 其他安全工作	(112)
第三章 客房清扫服务	(116)
第一节 客房清扫准备工作	(116)
第二节 客房日常清扫服务	(120)
第三节 客房消毒工作	(132)
第四节 客房计划卫生	(135)
第四章 客房对客服务	(138)
第一节 迎送客人服务	(138)
第二节 电话服务	(141)
第三节 会客服务	(143)

第四节	客房小酒吧服务	(145)
第五节	遗留物品处理	(148)
第六节	特殊客人服务	(150)
第七节	其他服务	(157)
第五章	常用清洁剂与清洁器具	(161)
第一节	饭店常用的清洁剂	(161)
第二节	饭店常用的清洁器具	(164)
第六章	公共区域清洁保养工作	(171)
第一节	公共区域清洁保养的准备工作	(171)
第二节	公共区域日常清洁保养工作	(172)
第七章	公共区域清洁保养技术	(180)
第一节	织物类材料的清洁保养技术	(180)
第二节	石质类材料的清洁保养技术	(183)
第三节	木质材料的清洁保养	(188)
第四节	金属类材料、玻璃镜面、吊灯的清洁保养技术	(189)
第八章	洗衣房基础知识	(193)
第一节	客衣服务基础知识	(193)
第二节	布草房基础知识	(199)
第九章	洗衣场洗涤技术	(206)
第一节	洗衣场概述	(206)
第二节	水洗洗涤技术	(211)
第三节	干洗洗涤技术	(216)
第四节	熨烫技术	(219)
第五节	衣物的常见污渍及其处理方法	(223)
第十章	客房管理基础知识	(225)
第一节	客房管理的目标与要求	(225)
第二节	客房业务管理	(226)
第十一章	客房常见案例与分析	(233)

第一节	宾客投诉及处理	(233)
第二节	客房常见案例与分析	(237)

第三部分 餐饮服务

第一章	餐饮概述	(242)
第一节	餐饮部的地位和作用	(242)
第二节	餐饮部的组织机构与岗位职责	(243)
第三节	餐饮服务人员的素质要求	(247)
第四节	星级评定标准对餐饮的要求	(249)
第二章	餐厅服务技能	(253)
第一节	托 盘	(253)
第二节	摆 台	(254)
第三节	餐巾折花	(262)
第四节	酒水服务	(264)
第五节	菜肴服务	(268)
第六节	撤换餐用具	(273)
第三章	中餐厅服务	(275)
第一节	点菜服务	(275)
第二节	团队用餐服务	(287)
第三节	中菜知识	(291)
第四章	咖啡厅服务	(297)
第一节	咖啡厅概述	(297)
第二节	早餐服务	(300)
第三节	正餐服务	(304)
第四节	西式菜肴知识	(311)
第五章	宴会及其他服务	(315)
第一节	宴会预订	(315)
第二节	中餐宴会服务	(318)

第三节	西餐宴会服务	(327)
第四节	其他餐饮服务	(333)
第六章	酒吧服务与酒水知识	(346)
第一节	酒吧服务	(346)
第二节	酒水知识	(351)
第七章	餐饮管理基础知识	(364)
第一节	餐饮管理的目标与要求	(364)
第二节	餐饮管理的内容	(365)
第八章	餐厅常见案例及分析	(372)

第一部分 前厅服务

第一章 前厅概述

前厅部是指设在饭店前厅、销售饭店服务、组织接待工作、调度业务、为客人提供订房、登记、分房、行李、电话、留言、邮件、委托代办、退房等各项服务,以及为饭店各部门提供信息的综合性服务部门。前厅部(Front Office)也可称为大堂部或客务部,在小型饭店中前厅部功能主要由总服务台来承担。

第一节 前厅基础知识

一、前厅部的地位和作用

前厅部主要任务有:销售客房、搜集传递及保存各项业务信息、尽量了解宾客需求并反映到相关部门、正确显示客房状况、提供各项前厅服务、整理和保存业务资料、协调对客服务过程、建立客账和建立客史档案等。从前厅部的任务可以看出,在饭店各业务部门中,前厅部具有非常重要的地位和作用,具体表现在:

1. 前厅部是饭店的门面,能给宾客及社会公众留下第一印象和饭店整体形象。
2. 前厅部的服务贯穿于饭店对客服务的全过程,在一定程度上决定着宾客的满意程度。
3. 前厅部是饭店的信息、协调和联络中心。
4. 前厅部的销售效果,直接关系到整个饭店的经济效益。
5. 前厅通常是客人进出饭店的惟一通道,对客人和饭店的安全起重要作用。

二、前厅部的组织机构

前厅部通常设立的工种有接待员、订房员、行李员、门童、话务员、商务中心文员、委托代办员、订票员等等。

中型饭店前厅部典型的组织机构如图1所示。

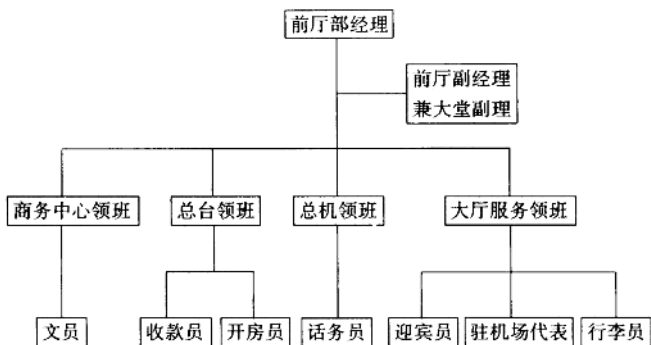


图1 前厅部组织机构图

大、小型饭店则在此基础上增减工种。

三、前厅部的岗位职责

(一) 接待员的岗位职责(含订房员)

1. 规范、热情、礼貌地帮助客人完成入住登记手续。
2. 熟悉所在饭店的一切规章制度、服务标准和规程。
3. 与客人保持良好的关系,适时地了解客人的需求并及时准确地反映到相关部门。
4. 与同事及其他部门保持良好的工作协作关系。
5. 熟悉本饭店的各种服务设施的位置、经营特色和营业时间。
6. 掌握本饭店的各种大型会议、宴会及其他重要活动的情况,了解本市交通、商业、旅游、气象、风俗等基本情况以满足客人